

**INVERSIONES EL PORTAL S.A.
“EL PORTAL, PARAÍSO NATURAL”
MANUAL DE SERVICIOS Y CONVIVENCIA**

NOTA ECOLÓGICA: Para contribuir a la preservación del medio ambiente, evitar el consumo excesivo de papel y proteger nuestros bosques, le sugerimos no imprimir este documento y consultarlo por internet en nuestra página: www.elportal.com.co

GRACIAS POR AYUDARNOS A PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE.

Apreciados Afiliados, Beneficiarios, Presentados o Invitados, Huéspedes, Visitantes y Participantes en Eventos o Pasadías, Personal de Colaboradores, Proveedores y Residentes y/ o propietarios de parcelas, que utilicen los servicios y las instalaciones de El Portal, Paraíso Natural:

Ustedes merecen lo mejor y en nuestro “PARAÍSO NATURAL” queremos brindarles un excelente servicio que concuerde con su alto nivel cultural y reconocida calidad humana.

Todos los que integramos esta gran comunidad de “El Portal Paraíso Natural” estamos firme y conscientemente comprometidos con los siguientes principios y valores, derivados de nuestra Misión y del Contrato de Afiliación:

1. Protección y preservación del medio ambiente.
2. Sostenibilidad empresarial, social, ambiental y cultural.
3. Integración y armonía familiar y con la naturaleza.
4. Convivencia sana y pacífica con base en el respeto mutuo, el trato amable y cordial y la solidaridad.
5. Protección de niños, niñas, menores y adolescentes contra cualquier tipo de maltrato o explotación.

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

Para esto, solicitamos muy cordialmente su valiosa colaboración, acatando plenamente las siguientes normas y procedimientos, que harán más placentera cada una de sus visitas o estadías, y nos permitirán brindarle el mejor servicio al cliente y la atención de más alta calidad posible.

Aplicación:

El presente Manual **de Servicios y Convivencia** aplica para todos los Afiliados, Beneficiarios, Presentados o Invitados, Huéspedes, Visitantes y Participantes en Eventos o Pasadías, Personal de Colaboradores, Proveedores y Residentes y/ o propietarios de parcelas, que utilicen los servicios y las instalaciones de El Portal, Paraíso Natural.

El Manual de Servicios y Convivencia hace parte integral del REGLAMENTO DE EL PORTAL, PARAISO NATURAL al que hace referencia el Contrato de Afiliación.

¡MUCHAS GRACIAS! - JUNTA DIRECTIVA

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN. NORMAS BÁSICAS PARA ESTE MANUAL DE SERVICIOS Y CONVIVENCIA

RESUMEN

CAPÍTULO 1. IDENTIFICACIÓN AL MOMENTO DE INGRESAR

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE INVITADOS POR PARTE DE LOS AFILIADOS

CAPÍTULO 3. PARQUEO Y TRÁNSITO DE VEHÍCULOS EN EL PORTAL PARAISO NATURAL

CAPÍTULO 4. MASCOTAS

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

CAPÍTULO 5. INGRESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

CAPÍTULO 6. NORMATIVIDAD AMBIENTAL

CAPITULO 7. SERVICIO DE HOSPEDAJE EN CABAÑAS Y HABITACIONES

CAPITULO 8. SERVICIO DE “CAMPING”

CAPITULO 9. SERVICIO DE SPA

CAPITULO 10. RESTAURANTE “LA HACIENDA”

CAPITULO 11. BAR “CAÑA DULCE”

CAPITULO 12. RESTAURANTE “MI VIEJO SAN JUAN”

CAPÍTULO 13.. CAFETERÍAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN

CAPITULO 14.. CANCHAS DE BOLO Y MINITEJO

CAPITULO 15. PISCINAS

CAPÍTULO 16. LAGOS DE PESCA

CAPÍTULO 17. POZOS NATURALES

CAPÍTULO 18I. SENDEROS ECOLÓGICOS

CAPÍTULO 19. ESPACIOS DEPORTIVOS Y RECREACIÓN INFANTIL

CAPÍTULO 20. CICLOMONTAÑISMO Y CAMINATA

CAPÍTULO 21. OTROS SERVICIOS

CAPÍTULO 22. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y DE SOSTENIBILIDAD

CAPÍTULO 23. HORARIOS Y TARIFAS - TABLA

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

INTRODUCCIÓN

En las siguientes **Normas Básicas Sostenibles** se resume esencialmente los principios y valores y los compromisos de comportamiento asumidos por quienes conformamos esta gran comunidad de el “El Portal, Paraíso Natural”.

Estas normas son OBLIGATORIAS para todos. Agradecemos su estricto cumplimiento.

NORMAS BÁSICAS “SOSTENIBLES” DE “EL PORTAL, PARAÍSO NATURAL”

Todo Afiliado, Beneficiario, presentado. Invitado, Huésped, Visitante, Participante en Eventos o Pasadías, Colaborador, Proveedor y residente de parcela, que utilicen los servicios y las instalaciones de El Portal, Paraíso Natural, deben cumplir con las siguientes normas básicas aquí previstas.

1. Protección Ambiental y Responsabilidad Sostenible.

Proteger y preservar siempre el medio ambiente y velar por mantenerlo sano, seguro y saludable para todos. Caminar, respirar aire puro, disfrutando del agua natural y cristalina, del canto de las aves, de la belleza de la vegetación y de sus flores, sin contaminar ni causar daño al medio ambiente ni a los ecosistemas existentes, y colaborando con el ahorro de agua y energía.

2. Buen Trato y Cordialidad.

Brindar un trato cordial, amable, solidario y respetuoso a todas las personas que se encuentran en El Portal, Paraíso Natural.

3. Cumplimiento de Normas.

Acatar siempre las normas establecidas y las recomendaciones del personal de El Portal, Paraíso Natural”, comprendiendo que su único propósito es la seguridad y bienestar de las personas y la prestación del mejor servicio posible para todos.

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

4. Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.

Prestar especial cuidado en la protección de la vida, la salud y la integridad de niños, niñas, menores y adolescentes, protegiéndolos de cualquier maltrato, abuso o explotación sexual, al igual que proteger a los adultos mayores. Lo anterior teniendo en cuenta que esta responsabilidad recae principalmente en el adulto responsable que los presenta e ingresa con ellos a las instalaciones de El Portal, Paraíso Natural.

5. Protección del Aire Puro y cuidado de las personas.

Evitar poner en riesgo la integridad de las personas y no contaminar el sano ambiente, con la circulación de vehículos dentro de las áreas de servicio. Para ello todo visitante de EL Portal, Paraíso Natural, deberá dejar su vehículo en el parqueadero principal. Se debe a su vez, respetar el ambiente y el derecho a respirar aire puro libre de humo de tabaco y sus derivados". (Artículo 18 ley 1335 de 2009).

6. Respeto y Protección de Bienes Patrimoniales y de la Comunidad Regional.

Respetar y proteger el patrimonio natural, histórico, turístico y cultural propio de Rionegro y sus comunidades, así como de El Portal, Paraíso Natural, disfrutando responsablemente de sus atractivos sin dañarlos ni deteriorarlos.

7. Protección y cuidado de los bienes muebles e inmuebles de El Portal, Paraíso Natural.

Hacer buen uso de las instalaciones, muebles y enceres de El Portal Paraíso Natural, utilizándolas de manera adecuada y para los fines que estas han sido dispuestas.

8. Respeto a la Paz y Tranquilidad y al Descanso Nocturno.

Disfrutar de la paz, la armonía y la tranquilidad que brinda la naturaleza, sin perturbar a los demás visitantes de este derecho, especialmente en horas de la

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

noche respetando el descanso de huéspedes y residentes, en El Portal, Paraíso Natural, atendiendo a las normas previstas en el Código Nacional de Policía y Convivencia para tales fines. (Ley 1801 de 2016).

9. Responsabilidad y Precaución en áreas Naturales y Piscinas.

En las áreas naturales, en las piscinas y lagos, ser precavido y cumplir siempre las normas que protegen el medio ambiente, así como la vida, la salud y el bienestar propio, de sus acompañantes y demás visitantes.

10. No Ingreso de Alimentos y Bebidas.

Cumplir a cabalidad las normas sobre no ingreso de ningún tipo de alimentos y bebidas.

11. Integración Familiar y Sana Convivencia.

Velar por el comportamiento personal y el de sus acompañantes, para que este sea siempre respetuoso de la integración familiar y las sanas costumbres, reportando al área administrativa y al personal de El Portal, Paraíso Natural, cualquier acto que atente contra estos principios, para así garantizar el bien común.

Todo comportamiento que llegue a ser irrespetuoso, que vulnere los derechos de las personas y que se convierta en una agresión física o verbal, no será tolerado en El Portal, Paraíso Natural y se procederá a retirar a la persona que esté generando estos comportamientos y si es el caso, se acudirá a las autoridades competentes.

Con el fin de conservar un adecuado nivel cultural de todas las personas que ingresen a El Portal, Paraíso Natural, este se reserva el derecho de admisión. Se entiende que en este derecho de admisión, no existirá ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, y que la admisión se fundamenta en el comportamiento que debe tener una persona, en un espacio donde disfrutan los núcleos familiares en los cuales puede haber menores de edad.

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

CAPÍTULO 1. IDENTIFICACIÓN AL MOMENTO DE INGRESAR

Registro de Ingreso. Por Norma de Seguridad y Buen Servicio, todo visitante deberá identificarse en **Portería** con el personal encargado, para que sea autorizado su ingreso a las instalaciones de El Portal, Paraíso Natural. Posteriormente, si se requiere, hará su “Registro Hotelero” en el punto de atención correspondiente.

Carnet. El Carnet de Afiliado o Beneficiario es el documento de identificación en El Portal y es de carácter Personal e Intransferible.

Afiliados y Beneficiario. El afiliado **Titular** como sus **Beneficiarios** deberán identificarse con su propio carnet, el cual es entregado al suscribir el contrato de afiliación.

Invitados o presentados de Afiliados. Los invitados son los presentados por el Afiliado titular, quien deberá previamente llenar la carta de autorización de ingreso del presentado, cuyo formato se puede diligenciar en el área de afiliados de la página www.elportal.com.co

Participantes en Eventos. El Evento debe estar previamente programado, notificado a la Portería y se verificará con el responsable del Evento.

Huéspedes de Cabañas, Habitaciones y Camping. Se confirmará la Reserva previa, se verificará el pago total de la misma y se confirmará la información con el Titular de la Reserva. Como requisito para autorizar el ingreso, el huésped debe haber pagado previamente el valor de la reserva.

Todos los afiliados, beneficiarios, presentados o invitados, huéspedes y visitantes de pasadía que van a hacer uso de las instalaciones y los predios de El Portal, Paraíso Natural, deberán portar una manilla o brazalete para su identificación, la cual será colocada en la Portería por el personal autorizado, con el fin de brindar seguridad dentro de las instalaciones evitando que personas que no tengan estas calidades, ingresen sin autorización.

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE INVITADOS POR PARTE DE LOS AFILIADOS

Nuestro propósito es brindar el mejor servicio posible a nuestros afiliados, beneficiarios e invitados o presentados, dentro de la política de mejoramiento continuo y excelencia en el servicio al cliente en el que estamos comprometidos. Para ello es indispensable que los afiliados y sus invitados o presentados den cumplimiento a este procedimiento:

1. Presentación Personal. El afiliado podrá presentar personalmente sus invitados o presentados al momento del ingreso a El Portal Paraíso natural, sin necesidad de diligenciar la carta de autorización. Si el número de invitados es de quince (15) o más deberán registrarse previamente como “Evento” para efectos de la organización del servicio y la mejor atención del grupo

2. Carta de Autorización. Cuando el afiliado no se presente personalmente con sus invitados, este debe haber diligenciado previamente el formato de Presentación de invitados desde el Área de Afiliados de www.elportal.com.co En su defecto puede enviar una carta física a la portería de El Portal, Paraíso Natural. La carta debe contener

- Nombre y Firma del Afiliado que hace la invitación,
- Fecha en que los invitados o presentados visitaran El Portal, Paraíso Natural.
- Número de personas invitadas o presentadas.
- Nombre completo y documento de Identidad del responsable y de los invitados.

3. Grupo identificado como “Evento”: En caso de que el número de invitados sea de **15 personas o más**, es indispensable tramitar la invitación del grupo como un **Evento** lo cual se realiza con la persona encargada de esta actividad. La persona encargada debe ser contactada al email eventos@elportal.com.co

Nota. Confirmación del Menú y pago previo: En estos casos se debe confirmar el grupo y el menú con un mínimo de **cinco (5)** días de anticipación, y hacer el pago correspondiente al área encargada.

4. Responsabilidad de los Invitados o presentados y del afiliado que los presenta: En todo caso los invitados deberán cumplir la normatividad de El Portal,



www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

Paraíso Natural, y el afiliado que los presenta será responsable de su comportamiento.

CAPÍTULO 3. PARQUEO Y TRÁNSITO DE VEHÍCULOS EN EL PORTAL, PARAISO NATURAL

1. Todos los vehículos deben ubicarse en el Parqueadero Principal. Por norma de Seguridad, **Protección Ambiental** y Buen Servicio, todos los vehículos que ingresen a las instalaciones deben ubicarse en el Parqueadero Principal, contar con su respectivo **“Acrílico de Identificación”**, y no transitar por las vías internas para garantizar la protección de los visitantes (especialmente Niños y Adultos Mayores) y el cuidado ambiental. (El acrílico de visitantes aplica también a los afiliados y beneficiarios cuando visitan las instalaciones de El Portal, Paraíso Natural)

2. Ingreso temporal a instalaciones (más allá del parqueadero principal): Sólo podrán ingresar temporalmente a las instalaciones los vehículos previamente autorizados e identificados con el respectivo **Acrílico, Color y Símbolo**. En estos casos, cumplirán la misión autorizada y regresarán al Parqueadero Principal. La persona que ingrese en vehículo deberá tener siempre presente que está transitando por zonas de alto flujo peatonal. Por tal motivo, deberá conducir con todas las precauciones necesarias a fin de evitar incidentes o accidentes, y será el directamente responsable en el evento en que llegasen a ocurrir.

3. Ingreso de vehículos de Huéspedes. Los Huéspedes podrán ingresar con su vehículo hasta la Cabaña o Habitación, y deben utilizar el vehículo únicamente para ingresar o salir de El Portal, Paraíso Natural, **más no para transitar por las diferentes áreas de servicio**. El huésped que ingrese en vehículo deberá tener siempre presente que está transitando por zonas de alto flujo peatonal. Por tal motivo, deberá conducir con todas las precauciones necesarias a fin de evitar incidentes o accidentes, y será el directamente responsable en el evento en que llegasen a ocurrir.

4. Velocidad máxima 10 km/h.: En las vías internas de “El Portal, Paraíso Natural” sólo se podrá transitar, previa **autorización** y con el “Acrílico de Identificación” respectivo, a una **Velocidad Máxima de 10 Km./Hora**, teniendo extremo cuidado y precaución con los transeúntes, toda vez que siempre hay peatones, entre ellos



www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

niños y adultos mayores, transitando en las vías internas, de El Portal, Paraíso Natural.

5. Parqueo correcto. Al parquear, por favor no obstaculice la salida o movimiento de otros vehículos.

6. Devolución de Acrílicos. Al salir los vehículos se deberá devolver el “Acrílico de Identificación”.

7. Control de luces. Se debe controlar el apagado y encendido de luces al ingreso y salida de vehículos en la noche y cuando las condiciones del clima así lo requieran.

CAPÍTULO 4. MASCOTAS

Solo se permitirá el ingreso de mascotas cumpliendo con los siguientes requisitos:

1. Se permite el ingreso de mascotas del afiliado, beneficiario, presentados y visitantes.
2. Toda persona que desee ingresar a El Portal, Paraíso Natural con su mascota deberá registrarla previamente en la portería, para la identificación de esta.
3. La identificación debe incluir nombre de la mascota, raza y una fotografía que deberá ser entregada por la persona dueña de la mascota en la portería, incluyendo nombre del dueño y número de celular. Para estos fines el dueño de la mascota deberá haber diligenciado previamente el formato de Presentación de mascota que se encuentra en la página www.elportal.com.co.
4. La mascota deberá tener la vacuna antirrábica, por lo que, para el ingreso a El Portal, Paraíso Natural, el dueño de la mascota deberá entregar una copia de verificación de dicha vacuna, la cual puede ser anexada al momento de registro del formato de Presentación de mascota en la página www.elportal.com.co.
5. Cada dueño de mascota será responsable de recoger las heces de su mascota. De no hacerlo o dejarlas abandonadas después de recogidas, se le impondrá una sanción correspondiente a una multa de tres (3) salarios



www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

- mínimos diarios legales vigentes y la suspensión de la entrada de la mascota por un término de tres meses.
6. Solo podrán ingresar a El Portal, Paraíso Natural, las mascotas previamente registradas.
 7. No podrán ingresar mascotas al sector de las piscinas debido a que pueden ocasionar accidentes, ni a los lagos cuando van a pescar o permanecer en el sitio, ya que podrían alterar el proceso de pesca.
 8. Las mascotas deberán estar siempre controladas por sus dueños
 9. Las mascotas deberán ser paseadas con su respectiva correa.
 10. Solo podrán ser soltadas las mascotas para que corran junto con su dueño, quien deberá tener el control y cuidado de las mismas durante todo el tiempo, en áreas abiertas tales como el polideportivo donde está ubicada la cancha de vóley playa, siempre y cuando no haya alto flujo de personas. No podrán transitar sin su respectiva correa en los restaurantes, cafeterías, bar, piscinas, spa, lago de pesca, y senderos ecológicos.
 11. Las mascotas podrán ser dejadas en la guardería de mascotas.
 12. Se prohíbe dejar las mascotas en los vehículos, ya que pueden no contar con condiciones adecuadas para estar por un periodo largo y pueden verse afectadas. Inversiones el Portal S.A. no se hace responsable con lo que le pueda ocurrir a estas mascotas.
 13. Se prohíbe el ingreso de mascotas potencialmente peligrosas. En relación con los caninos, se consideran ejemplares caninos potencialmente peligrosos aquellos que presenten una o más de las siguientes características: 1. Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o le hayan causado la muerte a otros perros. 2. Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa. 3. Caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno Nacional determine. (Artículo 126 Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Policía y Convivencia).
 14. Cada dueño de mascota responderá por el cuidado y los daños y perjuicios que su mascota ocasione en El Portal, Paraíso Natural a las personas, terceros, bienes, vías, espacios, al medio natural, y en general.

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

CAPÍTULO 5. INGRESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

El ingreso de alimentos y bebidas en general, incluyendo las bebidas alcohólicas no está permitido por protección ambiental y salud pública. El Portal, Paraíso Natural, no se hace responsable por alimentos que se traigan de fuera, ni por sus efectos que estos puedan ocasionar en los afiliados, presentados o visitantes al consumirlos. Así mismo, con la prohibición del ingreso de alimentos y bebidas se procura evitar que se contaminen áreas y aguas naturales con desechos sólidos o líquidos. El Portal, Paraíso Natural, cuenta con áreas adecuadas de alimentos y bebidas.

Sólo podrán ingresar Alimentos y Bebidas los Huéspedes y Propietarios de Cabañas y sus Invitados **siempre y cuando los preparen y consuman dentro de las Cabañas.**

CAPÍTULO 6. NORMATIVIDAD AMBIENTAL

1. Responsabilidad Consciente. Todos en “El Portal, Paraíso Natural” debemos cuidar las especies de flora y fauna, no arrancar plantas, flores ni frutos, ni maltratar las aves o seres vivos del ecosistema y evitar contaminar el aire puro.

2. Ahorro de agua y energía. Es responsabilidad general contribuir al ahorro de agua y energía en todo momento y lugar.

3. No contaminar. No se permite usar productos contaminantes ni arrojar residuos sólidos, líquidos o desechos (basuras) al suelo o a las aguas. Éstos deben ser depositados en los recipientes adecuados para tal fin.

CAPÍTULO 7. SERVICIO DE HOSPEDAJE

1. Cumplimiento de Normas del Servicio. Para garantizar la prestación de un buen servicio a nuestros huéspedes y asegurar su tranquilidad y disfrute de “El Portal, Paraíso Natural”, se deben cumplir las siguientes Normas Básicas del

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

Servicio de Hospedaje, según el Contrato de Hospedaje y las normas legales vigentes.

2. Reserva Previa: La reserva debe hacerse con anticipación en El Portal, Paraíso Natural, vía telefónica, por correo electrónico, o en línea, con el fin de consultar la disponibilidad y asignar las cabañas y/o habitaciones disponibles, por el tiempo solicitado, según los deseos del Huésped.

Nota: La Pre-reserva es tentativa y podrá ser modificada por Inversiones el Portal s.a o a solicitud del Huésped antes de su confirmación.

3. Reserva Confirmada: Se considera Confirmada la Reserva al momento de hacer efectivo el pago del valor del alojamiento solicitado.

4. Límite de tiempo para devoluciones: No se hará devolución total ni parcial del valor de la Reserva, si el huésped No lo solicita con por lo menos de (15) días previos a la fecha acordada en la reserva en temporada alta, o de diez (10) días en temporada media o baja. Esto en razón a que la Reserva Confirmada implica el compromiso de “El Portal” de no asignar las Cabañas y/o Habitaciones reservadas durante ese tiempo a ningún otro Huésped.

Nota: Igualmente no se hará CANJE de un valor parcial de la Reserva ni se podrá posponer o aplazar si no se encuentra dentro del límite de tiempo establecido para devoluciones.

5. Devoluciones Parciales: Si la cancelación de la reserva se solicita en un período de tiempo anterior a quince (15) días en temporada alta o diez (10) días en temporada baja, se ofrecerán dos alternativas al huésped:

- **Alternativa 1:** Cambio de la reserva para otra fecha según disponibilidad.
- **Alternativa 2:** Devolución parcial de lo pagado descontando un valor equivalente al 20% del total de la reserva por concepto de gastos administrativos.

6. Día de Hospedaje: Para efectos de la Reserva y los pagos respectivos, se tendrá como referencia el día de Hospedaje, que es el período de vigencia del Contrato de Hospedaje, que inicia a la hora del **check In (Ingreso)** y termina a la hora del **check out (Salida)** de cada día calendario, según la Reserva Confirmada de Cabañas y



www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

Habitaciones (Favor ver Tabla de Horarios y Tarifas, en el link de reservas, ingresando a la página web: www.elportal.com.co)

Nota: Si se pasa la Hora de finalización del Día de hospedaje (check out), y el Huésped no hace entrega de la Habitación, se generarán cobros adicionales por horas según tarifas establecidas. En todo caso, de ser requerido, el personal de camarería podrá ingresar a la unidad habitacional una vez cumplido el día de hospedaje, a realizar el respectivo aseo y alistamiento, para dar cumplimiento a los compromisos contractuales de servicio de un nuevo huésped.

7. Registro de Hospedaje: Es indispensable diligenciar totalmente el formato de Registro de Hospedaje al momento de arribar al alojamiento, pues éste contiene los términos del Contrato de Hospedaje que deben firmar las partes, según las normas legales vigentes y los requisitos de COTELCO.

8. Inventario de la Cabaña o Habitación y Paz y Salvo de Inventario: Al entregar la Cabaña o Habitación al huésped (Check-In) se le hará entrega del **Inventario del Alojamiento**, el cual quedará bajo su responsabilidad hasta el momento del Check-Out.

Al realizar el Check- Out se verificará el **Inventario del Alojamiento** y se le expedirá el respectivo **Paz y Salvo de Inventario**, indispensable para presentarlo en la Recepción, a la salida de El Portal, Paraíso Natural.

9. Paz y Salvo de Puntos de Servicio. De igual forma se deberá obtener el **Paz y Salvo de Cuentas de los Puntos de Servicio**, el cual se diligenciará en la Recepción al momento del Check-out y será necesario presentar también al momento de la salida del huésped de El Portal, Paraíso Natural.

10. Alojamiento según capacidad: Las Reservas se harán por Cabañas o Habitaciones, según su capacidad, y no por número de personas. De esta manera el valor por cabaña o habitación es fijo, independiente del número de personas que la vayan a ocupar, siempre y cuando no exceda su capacidad de alojamiento.

Debe respetarse el cupo máximo por cabaña o habitación. La inclusión de adicionales genera hacinamiento, viola las normas sanitarias hoteleras, genera incomodidad y afecta el buen servicio. Excepciones a esta regla pueden autorizarse,



www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

con la debida anticipación que permita a la administración realizar los ajustes necesarios y cancelando el valor estipulado para tal fin.

CAPÍTULO 8. SERVICIO DE “CAMPING”

Normatividad del Servicio de Cámping. Por sus características particulares, ambientales y familiares, el “Camping” requiere de algunas normas y comportamientos propios, tales como:

1. Registro y pago previo. Todas las personas que se alojen en “camping” deben estar registradas e identificadas previamente. Se debe diligenciar el “Registro de Huespedes” para el Camping y cancelar el valor de la reserva anticipadamente.

2. Responsable del grupo o familia en Camping. Cada grupo o familia debe tener un titular o **responsable** mayor de edad del alojamiento en el Camping.

3. No está permitido el ingreso de bebidas alcohólicas ni la cocción de alimentos. Por normas de protección ambiental y seguridad no se permite el ingreso y consumo de bebidas alcohólicas ni la cocción de alimentos.

4. Ningún vehículo puede permanecer en la zona de camping. Sólo podrá ingresar con su respectivo acrílico, durante el tiempo indispensable para descargar los elementos necesarios para esta actividad, luego deberá regresar el vehículo al parqueadero principal de visitantes. De la misma forma lo hará, al momento de recoger los elementos de los campistas al hacer su check out.

5. Responsabilidad de los “campistas”. Las personas que se alojen en “camping” son responsables por el buen uso del espacio que ocupen y por el pleno cumplimiento de las Normas de Convivencia y Sostenibilidad, así como por el cuidado, custodia y buen uso de las carpas e implementos que utilicen, los cuales estarán bajo su responsabilidad.

6. Hora límite de instalación y retiro. Por seguridad y comodidad no se autoriza la instalación o retiro de carpas después de las 6:00 p.m. ni antes de las 8:00 a.m. Se debe respetar el derecho al descanso y la tranquilidad de huéspedes y visitantes.



www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

7. Responsabilidad ambiental y cumplimiento de normas de Sostenibilidad:

Todos somos responsables del cuidado y conservación del medio ambiente, en especial los usuarios del “camping”, razón por la cual no se deben maltratar las plantas, flores o animales del ecosistema, ni contaminar con desechos sólidos o líquidos el espacio natural ni las fuentes hídricas de El Portal, Paraíso Natural.

8. Prevención de incendios y protección ambiental. Las fogatas no están permitidas. Se prohíbe el uso de fuegos artificiales en esta área natural o el uso de cualquier elemento que pueda ocasionar un incendio.

9. Respeto a la tranquilidad y silencio nocturno. En la zona de camping debe haber absoluto silencio a partir de las 9:00 p.m. Si desea escuchar música, bailar o hacer alguna celebración, por favor solicite el servicio del Bar Caña Dulce.

10. Se permite el ingreso de mascotas, cumpliendo con lo previsto en el capítulo 4 del presente manual de servicios y convivencia

11. Buen comportamiento y sana convivencia. El buen comportamiento, la cultura, el respeto y el decoro son características esenciales de todas las personas que visitan El Portal, Paraíso Natural, y es responsabilidad de campistas y visitantes velar porque sus invitados tengan el mismo comportamiento.

12. Servicio de Alimentos y Bebidas. En los Restaurantes “La Hacienda” y “Mi viejo San Juan”, y en las Cafeterías de El Portal, Paraíso Natural, se ofrecen servicios de desayuno, almuerzo, cena, y otros alimentos y bebidas. Por favor consulte el horario y el tipo de servicio en cada punto el día de su estadía.

13. Implementos necesarios. La práctica del “camping” requiere de algunos elementos esenciales como: Linterna, cobijas, almohada, plástico grande, repelente contra mosquitos, pantalonetas, camisetas, traje de baño adecuado, tenis o zapatos cómodos y botiquín, los cuales deberán ser provistos por el campista.

14. Recomendación Especial: El “camping” es una excelente oportunidad de apreciar y disfrutar la naturaleza, por tanto, se debe evitar cualquier daño o contaminación, así como tener precauciones ante un posible contacto en el terreno con alguna de las especies propias del ecosistema (insectos, batracios, aves, ofidios, etc.).



www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

15. Orden y Aseo. La zona de camping es una zona natural libre de basuras y desperdicios, por lo tanto, se prohíbe a todo campista, dejar cualquier tipo de basura y/o desperdicio en la zona de camping durante y al final de su estadía. Para ello, El Portal, Paraíso Natural, cuenta con canecas especiales para depositar los residuos clasificándolos como reciclables y ordinarios.

CAPÍTULO 9. SERVICIO DE SPA

Servicio de SPA para salud de cuerpo, mente y espíritu. El SPA Campestre “Bossco” es un servicio para el bienestar y mejoramiento de las condiciones de salud corporal, mediante terapias y tratamientos con agua y otros medios. (SPA: Saludem per Acuam)

1. Normas especiales. Se deben aplicar todas las normas de bioseguridad, aseo e higiene requeridas al hacer uso de los servicios adquiridos en el SPA .

2. Ambiente adecuado para la relajación. El respeto por las personas y su decoro es la norma básica de este espacio, así como el contribuir a preservar un ambiente de paz y tranquilidad.

CAPÍTULO 10. RESTAURANTE “LA HACIENDA”

1. Establecimiento formal. No se permite el ingreso en traje de baño, descalzo o sin camisa. “La Hacienda” es un Restaurante formal y el comportamiento debe corresponder a unas normas básicas de etiqueta y decoro.

2. Protección y cuidado de los niños. Los comensales deben prestar atención al cuidado de sus niños. Se les recomienda evitar que corran o circulen sin su acompañamiento pues pueden generar un accidente y ser afectados por éste.

3. Mascotas. Si el comensal ingresa al restaurante con su mascota, esta debe ir con su correa o huacal y deberá ser ubicada de tal manera que no interfiera con el

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

tránsito de las personas ni las incomode, respetando a su vez, los comensales que se encuentren a su alrededor.

4. Comportamiento. Los comensales deberán tener un comportamiento acorde a las buenas costumbres y sana convivencia.

CAPÍTULO 11. BAR “CAÑA DULCE”

1. Ambiente familiar. El Bar “Caña Dulce” es un lugar para el sano esparcimiento familiar, por lo tanto, el consumo de licores debe ser responsable y limitado, y el comportamiento respetuoso y cordial.

2. Servicio de “Karaoke”. Se presta a quien lo solicite, según la programación de turnos a cargo del Barman. El valor de este servicio será cargado a la cuenta del cliente.

3. Consumo responsable de licores. El consumo de licores debe ser responsable y limitado, procurando siempre mantener el buen trato, el respeto y la cordialidad como norma general. El expendio de bebidas alcohólicas a menores de edad está completamente prohibido. Los adultos que ingresen al bar serán responsables de sus acompañantes menores de edad.

CAPÍTULO 12. RESTAURANTE “MI VIEJO SAN JUAN”

1. Buena atención en ambiente informal. Es un Restaurante donde se puede estar de manera **informal**, en traje de baño o pantaloneta para mayor comodidad de quienes estén disfrutando de las áreas húmedas o de la pesca deportiva.

2. Protección y cuidado de los niños. Los comensales deben prestar atención al cuidado de sus niños. Se les recomienda evitar que corran o circulen sin su acompañamiento pues pueden generar un accidente y ser afectados por éste.

3. Mascotas. Si el comensal ingresa al restaurante con su mascota, esta debe ir con su correa o huacal y deberá ser ubicada de tal manera que no interfiera con el

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

tránsito de las personas ni las incomode, respetando a su vez, los comensales que se encuentren a su alrededor.

4. Comportamiento. Los comensales deberán tener un comportamiento acorde a las buenas costumbres y sana convivencia.

CAPITULO 13. CAFETERÍAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN

1. Servicio de Alimentos y Bebidas en puntos estratégicos. Para garantizar en todo momento un buen servicio de alimentos y bebidas a los afiliados, huéspedes y visitantes, El Portal, Paraíso Natural, cuenta con cafeterías y puntos de servicio en lugares estratégicos dentro de El Portal, Paraíso Natural.

2. Cuatro Cafeterías. En el punto de ingreso, en las Piscinas, en los lagos de pesca y en el área de Bolos y minitejo, se cuenta con servicio de cafetería con productos frescos, bebidas, comidas rápidas y de paquete.

3. Servicio de Vestieres. En este punto se encuentran las baterías de baño, vestieres, lockers y suministro de balones e implementos para el disfrute de las piscinas.

4. Comportamiento. El comportamiento de las personas en las cafeterías y en los vestieres debe ser acorde a la moral, buenas costumbres y sana convivencia.

CAPÍTULO 14. CANCHAS DE BOLO Y MINITEJO

1. Espacios deportivos informales. Estos son espacios informales donde se puede ingresar en traje de baño o pantaloneta.

2. Comportamiento responsable. El comportamiento general y el consumo de licores debe ser igualmente responsable. Se debe tener cuidado con el uso de los implementos deportivos, bolos y tejos, para evitar daños o accidentes.

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

CAPITULO 15. PISCINAS

Recreación saludable con responsabilidad. Las piscinas son un espacio de interacción social y sana recreación, donde el respeto, el comportamiento ético y la cultura, así como el uso del agua en forma responsable y amigable con el medio ambiente, y el cumplimiento de las normas legales vigentes, son garantía de una feliz convivencia entre adultos, niños, y adultos mayores. No podrán ingresar mascotas al sector de las piscinas debido a que pueden ocasionar accidentes

CUMPLIMIENTO DE NORMAS INDISPENSABLES EN LAS PISCINAS. (LEY 1209 DE 2008 Y DECRETOS REGLAMENTARIOS)

1. Aguas Naturales. Las piscinas son de agua natural, por tal razón, se caracterizan por ser de color más oscuro y se debe tener mayor precaución en las mismas.

2. Todo menor de catorce (14) años o adulto mayor, deberá estar acompañado siempre por un adulto responsable que sepa nadar. La seguridad, protección, bienestar y la higiene de los niños están bajo la responsabilidad directa de sus padres, acompañantes o la persona que esté a cargo del menor de edad.

No se permite el ingreso a las piscinas a personas mayores y menores que no sepan nadar y que puedan estar en riesgo de ahogarse dependiendo de su estatura, edad y la profundidad de la piscina, sin el debido acompañamiento de un adulto que sepa nadar, quien será el directamente responsable de estas personas.

3. Uso adecuado de los Vestieres. Debe hacerse el cambio de ropa en los vestieres según su disposición para hombres o para mujeres. Los lockers son el lugar indicado para guardar ropas de calle, zapatos, bolsos y maletines. Estos objetos no son permitidos en el área de piscinas. Esta norma rige también para los niños.

4. Todas las personas, incluidos los niños, deben utilizar un traje de baño adecuado. Está totalmente prohibido bañarse con ropa de calle o en ropa interior,

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

bermudas o shorts, camisetas, pantalonetas de fútbol o similares. Los niños pequeños deberán usar pañales diseñados para nadar.

5. Uso indispensable de las duchas. Las duchas deben ser utilizadas antes y después de ingresar a las piscinas para retirar elementos contaminantes, así como bronceadores y jabones.

6. Los envases de vidrio están totalmente prohibidos en el área de las piscinas.

7. No se permite el ingreso de personas en estado de embriaguez o bajo el influjo de drogas enervantes o sustancias psicoactivas.

8. No está permitida la instalación de grabadoras o equipos de sonido.

9. Juegos bruscos y riesgosos no están permitidos. Los juegos agresivos, violentos o que representen peligro para la integridad física no están permitidos.

Sólo están permitidos el juego con balones livianos. No califican para este fin balones de microfútbol, fútbol, voleibol, baloncesto, pelotas de tenis o balones de caucho pesado.

10. Se debe hacer buen uso de los muebles, enseres e implementos de servicio. Evite dañarlos, usarlos indebidamente o ubicarlos en lugares que generen riesgo.

11. Es necesario cuidar y preservar los elementos de seguridad y salvataje. Los elementos de seguridad y salvataje previstos en la Ley de Piscinas tales como teléfono de intercomunicación, salvavidas, gancho y lazos de seguridad, sensores, camilla etc, sólo deben ser utilizados en caso de emergencia por el Salvavidas.

12. Se deben Cumplir con las normas de seguridad y acatar las recomendaciones del personal autorizado. Se debe prestar atención y acatar cualquier sugerencia, recomendación o llamado de atención del personal administrativo en el área de piscinas, así como dar cabal cumplimiento a las disposiciones derivadas de la Ley de Piscinas (Ley 1209 de 2008 y sus Decretos Reglamentarios).

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

13. Se debe cumplir el horario de servicio. Es indispensable cumplir el horario de servicio previsto durante el cual se cuenta con la atención del Salvavidas y/o Piscinero..

14. Nadie debe ingresar a las Piscinas fuera del horario de servicio. Fuera del horario previsto las piscinas siempre estarán cerradas y no está permitido el ingreso de ninguna persona y mucho menos de niños al área de piscinas pues no se cuenta con Salvavidas y/o Piscinero. Inversiones el Portal S.A. no se hace responsable de las personas que incumplan con esta norma.

15. Comportamiento. Las personas, deberán tener un comportamiento acorde a las buenas costumbres y sana convivencia

CAPÍTULO 16. LAGOS DE PESCA

1. Los lagos de pesca no son para baño, natación, ni para pesca deportiva o recreativa. La pesca deportiva o recreativa que consiste en atraer, capturar y luego liberar a peces, está prohibida en El Portal, Paraíso Natural.

2. Pez capturado no se puede devolver al lago. En los lagos, todo pez capturado debe ser comprado y no se puede devolver al lago.

3. Verificar valores del servicio. El pescador debe verificar los valores vigentes al solicitar el servicio.

4. Uso cuidadoso de cañas de pesca y anzuelos. Se pueden utilizar cañas de pesca y anzuelos propios.

5. Prevención de riesgos. Se debe tener cuidado al lanzar el anzuelo ya que se puede herir a alguien. Todos los visitantes deben ser precavidos y evitar accidentes y comportamientos riesgosos.

6. Medidas de seguridad en los lagos de pesca. Por seguridad no se permiten juegos ni correteos alrededor de los lagos, ni se permiten envases de vidrio.

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

7. Protección de niños y adultos mayores. Los niños y adultos mayores deben estar siempre acompañados por personas responsables.

8. Mascotas. No se permiten mascotas en los lagos cuando van a pescar o permanecer en el sitio, ya que podrían alterar el proceso de pesca

9. Comportamiento. Las personas, deberán tener un comportamiento acorde a las buenas costumbres y sana convivencia

CAPÍTULO 17. POZOS NATURALES

Los pozos naturales, no se encuentran incluidos en los servicios ofrecidos por Inversiones el Portal S.A. en El Portal, Paraíso Natural, aun cuando las personas pueden tener acceso a los mismos, a través de la servidumbre de paso que comunica los predios de El Portal, Paraíso Natural con los pozos naturales.

Inversiones El Portal S.A., no se hace responsable por el uso de los pozos naturales y por los incidentes o accidentes que se puedan ocasionar en estos. Por consiguiente, no está permitido el ingreso a los pozos naturales, y no se cuenta con personal de salvavidas ni implementos de seguridad para tal fin, toda vez que no es un servicio ofrecido en El Portal, Paraíso Natural.

Las personas que decidan hacer uso de los pozos naturales lo harán bajo su propio riesgo respondiendo directamente por su propia integridad, por los menores de edad, adultos mayores y mascotas a su cargo,

CAPÍTULO 18. SENDEROS ECOLÓGICOS

1. Prevención y cuidados del caminante. Las caminatas por los senderos deben hacerse tomando la debida protección y precaución para evitar lesiones causadas por el sol, esguinces o torceduras, resbalones o golpes.

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

2. Protección ambiental y responsabilidad sostenible. Las caminatas son una excelente oportunidad de apreciar y disfrutar la naturaleza, por tanto, se debe evitar cualquier daño o contaminación del medio ambiente. No se permite arrancar plantas ni maltratar las especies vivas, animales o vegetales del entorno natural.

3. No contaminar y evitar daños y riesgos. No está permitido arrojar basuras o desechos sólidos ni utilizar envases de vidrio. Se deben evitar riesgos por cortaduras, incendios y daños al ecosistema.

4. Precauciones en ambiente natural. El caminante debe ser cuidadoso y precavido ante la **posibilidad** de cruzarse en el sendero con especies propias del ecosistema (insectos, batracios, aves, ofidios, etc.)

5. Caminar con compañía es más seguro. Es recomendable realizar siempre las caminatas en compañía de otra persona. No se recomienda hacer caminatas en solitario.

6. Protección de niños y adultos mayores. Un adulto responsable debe acompañar en todo momento a los niños y adultos mayores.

CAPÍTULO 19. ESPACIOS DEPORTIVOS Y RECREACIÓN INFANTIL

1. Responsabilidad en la práctica deportiva saludable. La práctica de cualquier deporte debe ser realizada de manera responsable y sanamente competitiva, atendiendo las normas y recomendaciones en cada caso.

2. Valores deportivos. La práctica del deporte tiene el objetivo de estimular la amistad, la superación y la integración como valores esenciales.

3. Uso de prendas adecuadas y cuidado de implementos deportivos. Se deben utilizar prendas e implementos adecuados para la práctica de cada deporte. Se deben cuidar los balones, mallas e implementos deportivos suministrados para su práctica.

4. La recreación infantil es un derecho de los niños y una responsabilidad de los mayores. Los padres y adultos son responsables de acompañar y proteger siempre a los niños y menores en sus actividades lúdicas, deportivas y recreativas,

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

para velar por su sana diversión y evitar riesgos innecesarios. Por consiguiente, es responsabilidad de los padres o de los adultos que acompañan al menor, velar por su protección y cuidado.

CAPÍTULO 20. CICLOMONTAÑISMO

1. Práctica deportiva en área exclusiva. Se debe transitar en bicicleta únicamente por el **polideportivo** y la Ruta de Ciclomontañismo.

No está permitido el tránsito en bicicleta por las vías internas: la vía de acceso al Restaurante “La Hacienda”, a las Piscinas y a los Lagos de Pesca, ya que, por estos sectores, circulan permanentemente niños, caminantes y personas mayores y pueden estar en riesgo de accidente.

2. Deporte recreativo y no competitivo. La práctica del ciclomontañismo es de carácter “recreativo y **no** competitivo”, ideal para estimular los valores deportivos y disfrutar sanamente del entorno natural.

Se recomienda llevar bebidas hidratantes. En ocasiones la Administración avala u organiza competencias de ciclomontañismo. En estos casos se establecen medidas de seguridad adicionales acordadas, al carácter competitivo que supone velocidades mayores.

3. Protección personal y prevención de riesgos. El uso del casco protector es obligatorio. Se recomienda el uso de protectores para codos y rodillas. El ciclomontañismo es un deporte de riesgo, por tanto, quien lo practica es responsable por su propio bienestar y por los accidentes que pueda sufrir o causar a terceros.

4. Responsabilidad y prevención de daños. Antes de iniciar un recorrido el usuario debe revisar el buen estado mecánico de la bicicleta y arreglar cualquier daño o mal funcionamiento. Así mismo cualquier daño a la bicicleta, o los que pueda causar a terceros, son responsabilidad del usuario.

5. Cortesía y prevención en el camino. El ciclista debe ceder siempre el paso a un caminante, un niño o un adulto mayor si los encuentra en la ruta. ¡La cortesía y la prevención son muy buenas amigas y mejores consejeras!

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

CAPÍTULO 21. OTROS SERVICIOS

Desarrollo, ampliación e innovación de servicios. Acorde a su objeto social y dentro de sus **propósitos** misionales, Inversiones El Portal S.A., desarrollará y ampliará los servicios actuales e innovará y generará nuevos servicios en la medida en que sus recursos y las circunstancias lo permitan para brindar mayores oportunidades de beneficio y satisfacción a sus afiliados, huéspedes y visitantes.

CAPÍTULO 22. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y DE SOSTENIBILIDAD

El cumplimiento de las Normas Ambientales y la **Protección** del Ecosistema son de vital importancia y deben ser estrictamente acatadas por quienes ingresen a El Portal Paraíso Natural.

1. Protección de las Fuentes Hídricas. Todos los visitantes deben proteger las fuentes hídricas y **evitar** cualquier tipo de contaminación de estas.

2. No se permite arrojar desechos sólidos. Por ningún motivo se pueden arrojar basuras o desechos a la Quebrada Samacá o cualquier recuso hídrico y a la vegetación del lugar.

3. Prohibido encender fuego. No está permitido encender fuego, recoger leña ni preparar alimentos en El Portal, Paraíso Natural y Predios Aledaños. Evite propiciar incendios forestales.

4. Por ningún motivo se permite el ingreso de botellas o recipientes de vidrio. No está permitido el ingreso de botellas o recipientes de vidrio por el riesgo de accidentes por cortaduras o incendios forestales.

5. Comportamiento decoroso y respetuoso. El comportamiento debe corresponder al respeto por el **ambiente** natural del lugar y al decoro propio de quienes visitan El Portal, Paraíso Natural.

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942

6. Prevención de riesgos. El visitante debe estar atento a crecientes súbitas de la Quebrada Samacá. En caso de observar que **aumenta** el caudal de las aguas, o que las aguas se tornan turbias y empiecen a bajar palos o ramas, no debe ingresar a la quebrada y debe retirarse de inmediato de la misma y de sus alrededores.

CAPITULO 23 HORARIOS Y TARIFAS

Horarios y Tarifas según normas legales y regulaciones del mercado. El Portal, Paraíso Natural, implementará y modificará sus horarios y tarifas según lo determinen las disposiciones legales vigentes y lo requieran sus usuarios, acorde con la evolución y el comportamiento del mercado y su propia situación empresarial.

Los Horarios y tarifas vigentes pueden encontrarse en nuestra página web: www.elportal.com.co Igualmente, pueden ser consultados vía telefónica en los números publicados en la página web.

ACTUALIZACIÓN Y COMPILACIÓN DEL MANUAL DE SEVICIOS Y CONVIVENCIA PARA EL PORTAL PARAISO NATURAL.

El día 6 de mayo del 2022, la Junta Directiva de Inversiones El Portal S.A., en sesión ordinaria, revisó, complementó y actualizó el presente Manual de Servicios y Convivencia para su publicación y cumplimiento por parte de todos los Afiliados, Beneficiarios, Presentados o Invitados, Huéspedes, Visitantes y Participantes en Eventos o Pasadías, Personal de Colaboradores, Proveedores y Residentes y/ o propietarios de parcelas, que utilicen los servicios y las instalaciones de El Portal, Paraíso Natural.

www.elportal.com.co



SEDE CAMPESTRE

Km. 24 Vía Bucaramanga al Mar
Rionegro, Santander
(314) 475 5942